

# Asiakassetelin arvon määrittäminen

**Vastaaja:**

-

**Vastaus:**

27.11.2018, 13:29 - 27.11.2018, 13:58

<b>1. Vastaajan tiedot</b>	<table border="1"><tr><td>Vastaajatahon virallinen nimi</td><td>Etelä-Suomen aluehallintovirasto</td></tr><tr><td>Vastauksen kirjanneen henkilön nimi</td><td>Ritva-Liisa Juntunen</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti</td><td>eija.hynninen-joensivu@avi.fi</td></tr><tr><td>Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero</td><td>0295016121</td></tr></table>	Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Suomen aluehallintovirasto	Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Ritva-Liisa Juntunen	Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	eija.hynninen-joensivu@avi.fi	Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0295016121
Vastaajatahon virallinen nimi	Etelä-Suomen aluehallintovirasto								
Vastauksen kirjanneen henkilön nimi	Ritva-Liisa Juntunen								
Vastauksen vastuuhenkilön sähköposti	eija.hynninen-joensivu@avi.fi								
Vastauksen vastuuhenkilön puhelinnumero	0295016121								
<b>2. Onko vastaaja</b>	valtion viranomainen								
<b>3. Ovatko nykyisten palveluseteleiden ja tulevien asiakaseteleiden eroavaisuudet erityisesti tuottajakorvausten näkökulmasta helposti ymmärrettäviä (Kappale 4.2.)?</b>	kyllä pääosin								
<b>4. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 3</b>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">No answers</div>								
<b>5. Voidaanko aikaisempaa palveluseteleiden arvonmääritykseen tehtyä työtä ja osaamista hyödyntää asiakaseteleiden tuottajakorvausten määrittelyssä?</b>	kyllä pääosin								
<b>6. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 5</b>	Käsittääksemme kyllä, sillä palvelujen tuotteistamista ja kustannusten määrittelyä on jo tehty kunnissa ja kuntayhtymissä.								
<b>7. Onko asiakassetelipalveluiden käyttöönoton prosessi selkeää (kappale 5)?</b>	kyllä pääosin								
<b>8. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 7</b>	Raportissa esitetty prosessikuvaus on selkeä. Käytännön toteuttamisessa on omat haasteensa sosiaalihuollon palveluissa ja sosiaalihuollon asiakkaiden kohdalla. Asiakkaalla on keskeinen rooli palveluja hankkiessaan, mutta mahdollisten toimintarajoitteidensa vuoksi hänen mahdollisuutensa valintojen tekemiseen ja saamansa palvelun arvioimiseen ovat rajoitetut. Toimintarajoitteiset henkilöt								

	<p>tarvitsevat palveluohjausta, jota maakunnan tulee tarjota riittävästi.</p> <p>Toisaalta asiakassetelin käyttöönotolla palveluiden saatavuus saattaa parantua henkilöillä, joilla ei muutoin ole ollut mahdollisuutta varallisuussyistä käyttää yksityisiä palveluita. Esimerkiksi sosiaalisessa kuntoutuksessa ja vammaisten henkilöiden työtoiminnassa asiakassetelin käyttöönotto voi monipuolistaa palvelutuotantoa ja siten lisätä asiakkaan valinnan vapautta.</p>
<b>9. Onko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavien korvausten yleiset toimintaperiaatteet kuvattu raportissa riittävän selkeästi (Kappaleet 5 ja 6)?</b>	kyllä pääosin
<b>10. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 9</b>	Yleiset toimintaperiaatteet kuvattu hyvin.
<b>11. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat tuottajakorvaukset maakuntien liikelaitosten näkökulmasta kokonaisuutena toteuttamiskelpoiset?</b>	ei kantaa
<b>12. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 11</b>	Sotepalvelujen monituottajamallissa korvausten määrittäminen ei ole yksinkertainen ja selkeä tehtävä, mutta pidemmällä tähtäimellä kokemuksen karttuessa, päästäneen toimivaan käytäntöön.
<b>13. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat olosuhdekorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	ei pääosin
<b>14. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 13</b>	Olosuhdekorvauksen maksaminen on periaatteessa tarpeellinen, mutta määrittelyä tulisi vielä tarkentaa.
<b>15. Ovatko asiakassetelipalveluntuottajille maksettavat kannustinkorvaukset toteuttamiskelpoiset?</b>	ei
<b>16. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 15</b>	Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden mittaaminen ei ole yksinkertaista kuten raportissa todetaan. Mitattava vaikuttavuus voidaan määritellä, mutta mitkä seikat tapahtuneeseen muutokseen ovat vaikuttaneet, on vaikea yksiselitteisesti osoittaa. Esimerkiksi kun asiakas saa useita eri palveluja, miten voidaan mitata jonkin yksittäisen palvelun vaikuttavuus asiakkaan elämäntilanteen paranemiseen. Ei ole käytettävissä täysin luotettavia mittareita.

Sovellettavista vaikuttavuusmittareista olisi hyvä saada valtakunnallinen hyväksyntä.

Kannustinkorvausta voi käyttää käsittääksemme vain silloin, jos on riittävän suuri määrä palveluseteliasiakkaita ko. palvelussa. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla vaikuttavuuskannustin ei ole perusteltu etenkin hoivapalveluissa, joissa palvelu edellyttää henkilökohtaista kontaktia. Esim. työllistämispalveluissa asiakasmäärä voisi olla riittävän suuri ja satunnaisesti valikoitunut.

Vaikuttavuuskannustin ja muutkin kannusteeseen perustuvat mallit saattavat johtaa asiakkaiden valikoitumiseen. Onko huomioitu, miten toimitaan, jos palveluntuottaja ei ota palveluseteliasiakasta asiakkaakseen tai lopettaa hoitosuhteen. Tästä tulee olla selkeä kannanotto.

Myös asiakaskyselyyn perustuva kannustin voi olla ongelmallinen, jos palveluseteliasiakkaat eivät pysty arvioimaan palvelun laatua tai jos heidän mielipiteensä on helposti muokattavissa. Edellyttää rinnalleen muita kannustimia.

**17. Voidaanko asiakassetelituottajille maksettavilla tuottajakorvauksilla tukea maakuntien toiminnalleen asettamia tavoitteita?**

kyllä pääosin

**18. Vapaamuotoiset huomiot kysymykseen 17**

Raha on hyvä ohjaaja ja oletamme tuottajakorvauksen palvelevan maakunnan toiminnalleen asettamia tavoitteita sekä antavan asiakkaalle palveluvaihtoehtoja.

**19. Mistä asiakassetelin tuottajakorvauksiin liittyvistä asiakokonaisuuksista tarvittaisiin lisää tietoa?**

Ohjeistusta tarvittaisiin palvelujen tuotteistuksen toteuttamiseen, jotta palvelukokonaisuuksia ei liikaa pirstaloida epätarkoituksenmukaisesti asiakkaan näkökulmasta.

**20. Muut vapaamuotoiset huomiot raportista**

Raportti on pääsääntöisesti hyvä, mutta herää kuitenkin kysymys antaako riittävät eväät maakuntien valmistelulle. Palvelut ovat kovin erilaisia ja asiakkaat myös. Raportti sisältää esimerkinomaisesti malleja palveluista, joita tarvitaan. Tulisiko vielä olla

esimerkiksi palvelualakohtainen liite, jossa kuvataan muutamat keskeisimmät palvelut erikseen.

**21. Yksilöidyt muutosehdotukset**

No answers